

## VU Research Portal

### **Meer dan geld alleen. Resultaten van een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht**

van Wees, K.A.P.C.; Akkermans, A.J.; Huver, R.M.E.; Elbers, N.A.

#### ***published in***

Ars aequi

2007

[Link to publication in VU Research Portal](#)

#### ***citation for published version (APA)***

van Wees, K. A. P. C., Akkermans, A. J., Huver, R. M. E., & Elbers, N. A. (2007). Meer dan geld alleen. Resultaten van een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht. *Ars aequi*, 56(11), 852-861.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal ?

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

#### **E-mail address:**

[vuresearchportal.ub@vu.nl](mailto:vuresearchportal.ub@vu.nl)

## Meer dan geld alleen

### Resultaten van een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht

K.A.P.C. van Wees, A.J. Akkermans, R.M.E. Huver, N.A. Elbers\*

#### 1 INLEIDING

Bij herzieningen van het aansprakelijkheids- en schadevergoedingsrecht worden vaak veronderstellingen gedaan over hoe slachtoffers en naasten over de betreffende herziening denken en in hoeverre deze aan hun behoeftes tegemoet komt. Dat zijn echter vaak niet meer dan hypothesen. Exemplarisch is in dit verband de discussie rond het wetsvoorstel affectieschade. In die discussie hebben allerlei partijen het nodige aangevoerd over wat slachtoffers wel en niet zouden willen, maar empirische gegevens om deze veronderstellingen te onderbouwen ontbreken grotendeels. Dit heeft toenmalig minister Donner ertoe gebracht om onderzoek te laten verrichten naar de verwachtingen die slachtoffers en hun naasten van het aansprakelijkheidsrecht hebben (ook in meer brede zin dan enkel ten aanzien van affectieschade), en wat in deze hun behoeftes zijn. In dit kader is door het Interfacultair samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER) van de Vrije Universiteit Amsterdam onlangs een eerste verkennend onderzoek afgerond. In dit artikel zullen de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek worden gepresenteerd. Allereerst zal echter kort worden stilgestaan bij een belangrijke aanleiding voor dit onderzoek: het debat over het wetsvoorstel affectieschade.

#### 2 HET DEBAT OVER (HET WETSVOORSTEL) AFFECTIESCHADE

Leed en verdriet om het overlijden of de verwonding van een ander – ook wel affectieschade<sup>1</sup> genoemd – komt in het Nederlandse recht niet voor vergoeding in aanmerking.<sup>2</sup> Wie zijn kind verliest als gevolg van een medische fout of een door een derde veroorzaakt verkeersongeval, heeft als uitgangspunt geen recht op vergoeding van immateriële schade bestaande uit de pijn en het verdriet als gevolg van dit verlies. Dit vloeit voort uit de beperkingen die in artikel 6:106 BW worden gesteld aan het recht op vergoeding van immateriële schade in combinatie met het exclusieve en limitatieve stelsel zoals dit is vastgelegd in artikel 6:107 en artikel 6:108 BW.<sup>3</sup>

De vergoedbaarheid van affectieschade op basis van het bestaande recht is in de rechtspraak verschillende malen aan de orde gekomen,<sup>4</sup> maar de Hoge Raad heeft aangegeven dat het binnen het huidige wettelijke stelsel de rechtsvormende taak van de rechter te buiten gaat een vergoeding ter zake van affectieschade toe te wijzen. Overigens geeft de Hoge Raad daarbij aan dat niet valt uit te sluiten dat het wettelijk stelsel onvoldoende tegemoet komt aan de maatschappelijk gevoelde behoefte om aan degenen die in hun leven de ernstige gevolgen moeten ondervinden van het overlijden van een persoon tot wie zij in een affectieve relatie hebben gestaan, enige vorm van genoegdoening te verschaffen.<sup>5</sup>

\* Alle auteurs zijn werkzaam aan de Afdeling Privaatrecht van de Faculteit der Rechtsgeleerheid van de Vrije Universiteit en betrokken bij het Interfacultaire samenwerkingsverband Gezondheid en Recht (IGER). K.A.P.C. van Wees is universitair docent privaatrecht, A.J. Akkermans is hoogleraar privaatrecht, R. Huver is senior onderzoeker en N.A. Elbers is junior onderzoeker.

1 Affectieschade kan worden omschreven als nadeel dat niet in vermogensschade bestaat en dat men lijdt doordat een persoon waarmee men een affectieve relatie heeft, ernstig gewond raakt of overlijdt als gevolg van een gebeurtenis waarvoor een ander aansprakelijk is. *Kamerstukken II* 2002/2003, 28 781, nr. 3, p. 1.

2 Derden hebben op basis van art. 6:107 BW in geval van letsel slechts recht op vergoeding verplaatste schade. In geval van overlijden voorziet art. 6:108 BW in een recht op vergoeding van kosten van begravenis en/of crematie (lijkbezorging) en van gederfd levensonderhoud, dit laatste voor zover men onder de in deze bepaling geformuleerde kring van gerechtigden valt. Andere schadeposten dan bovengenoemde komen niet voor vergoeding in aanmerking. Hoewel tot op zekere hoogte verdedigd zou kunnen worden dat via de band van de shockschade

soms toch een vorm van wat men ook affectieschade zou kunnen noemen wordt toegewezen, is niet vol te houden dat die sluiproute zo intensief bewandeld wordt dat in de huidige praktijk een volwaardig recht op affectieschade bestaat.

3 Dat affectieschade naar huidig recht niet voor vergoeding in aanmerking komt is het gevolg van een bewuste keuze van de wetgever ten tijde van de totstandkoming van het Burgerlijk Wetboek. Er bestond weerstand tegen de gedachte dat dit soort schade op enigerlei wijze met geld zou kunnen worden goedge maakt en men was bang dat vergoedbaarheid van schade zou leiden tot 'commercialisering' van verdriet en onsmakelijke procespraktijken. Ook vreesde men een zwaardere belasting van de rechterlijke macht en werd aangevoerd dat de uitbreiding van de risico-aansprakelijkheden in het (nieuwe) Burgerlijk Wetboek tot terughoudendheid ten aanzien van de omvang van de schadevergoeding noopte. PG Boek 6, p. 388-389 en p. 1273-1277.

4 Zie met name het Baby Joost-arrest (HR 8 september 2000, NJ 2000, 734) en het Taxibus-arrest (HR 22 februari 2002, NJ 2002, 240).

5 HR 22 februari 2002, NJ 2002, 240, r.o. 4.2.

In de loop van de tijd gingen er echter steeds meer stemmen op om affectieschade toch voor vergoeding in aanmerking te laten komen.<sup>6</sup> Ter rechtvaardiging werd niet alleen gewezen op de inconsistenties in de toekenning van smartengeld,<sup>7</sup> maar is ook aangevoerd dat vergoeding van affectieschade als nuttige bijwerking een therapeutisch effect kan hebben doordat het erkenning en genoegdoening biedt.<sup>8</sup>

*De minister is van mening dat vooral bij affectieschade het in het belang van alle betrokkenen is om duidelijkheid te bieden teneinde conflicten te voorkomen*

Minister Donner is uiteindelijk op 6 februari 2003 met een wetsvoorstel gekomen.<sup>9</sup> Het wetsvoorstel komt er in hoofdlijnen op neer dat door aanpassing van artikel 6:107 en artikel 6:108 BW een aantal nader omschreven naasten zowel in geval van overlijden als in geval van ernstig en blijvend letsel een recht op vergoeding van affectieschade wordt toegekend. Het bedrag zal bij AMvB worden vastgesteld, waarbij de minister denkt aan € 10.000.<sup>10</sup> Het werken met een gefixeerd bedrag wordt gemotiveerd met de achterliggende doelstelling van het wetsvoorstel. Het beoogt in de eerste plaats erkenning en genoegdoening te verschaffen. Compensatie is hooguit een motief op de achtergrond, nu het wegnemen van dit leed door schadevergoeding slechts op gebrekkige wijze kan worden verwezenlijkt.<sup>11</sup> Verder is de minister van mening dat vooral bij deze vorm van schade het in

het belang van alle betrokkenen is om duidelijkheid te bieden teneinde conflicten te voorkomen. Een stelsel dat de naasten dwingt om langdurig met de veroorzaker te debatteren en mogelijk zelfs een rechterlijke procedure te beginnen, werkt naar de inschatting van de minister averechts ten opzichte van wat met de vergoeding van affectieschade wordt beoogd, namelijk erkenning en genoegdoening voor naasten met zo min mogelijk juridisering en rompslomp. Niet alleen omdat het de deur openzet om op een onsmakelijke manier te debatteren over de kwaliteit van de affectieve relatie en de intensiteit van het leed, maar vooral ook omdat de meeste benadeelden een langdurig schaderegelingsproces en een rechterlijke procedure als een zware emotionele belasting ervaren, die hen telkens ingrijpend herinnert aan de schadeveroorzakende gebeurtenis. Dit zal in veel gevallen de verwerking van het leed juist in de weg staan, aldus de minister.<sup>12</sup>

Vanuit de Tweede en Eerste Kamer<sup>13</sup> en de literatuur<sup>14</sup> is veel kritiek gekomen op het wetsvoorstel, meer in het bijzonder op de daarin opgenomen beperkte kring van gerechtigden en het voornemen met een vaste vergoeding te werken. De kritiek komt er kort gezegd op neer dat de door de wetgever op deze punten gemaakte keuzes zich nu juist slecht lijken te verhouden met de doelstellingen van het wetsvoorstel: erkenning en genoegdoening te verschaffen aan naasten. In ieder geval wordt er op gewezen dat de gemaakte keuzes niet gebaseerd zijn op empirisch en rechtsvergelijkend onderzoek.<sup>15</sup> De kritiek vanuit politiek en wetenschap heeft de wetgever ertoe gebracht een hardheidsclausule toe te voegen.<sup>16</sup> Hoewel ook het voornemen te werken met een vast bedrag van € 10.000 is bekritiseerd, wordt daar door de mi-

6 Zie o.a. S.D. Lindenberg, 'Smartengeld voor naasten: tijd voor een wettelijke regeling', *NJB* 2001, p. 61-66. Zie voor een korte weergave van de in de literatuur voor en tegen vergoeding van affectieschade aangevoerde argumenten: A.J. Verheij, *Vergoeding van immateriële schadevergoeding wegens aantasting in de persoon* (diss. Amsterdam VU), 2002, p. 205-207.

7 Aanmerkelijk minder ernstige vormen van leed zoals een bedorven vakantie of de ondergang van een bedrijf kunnen naar bestaand recht wel aanleiding geven tot vergoeding van immateriële schade.

8 Voorts is aangevoerd dat het leed van een naaste door een vergoeding niet teniet wordt gedaan, een argument is dat tegen vergoeding van immateriële schade in het algemeen valt in te brengen. Verder is er op gewezen dat alle in de parlementaire geschiedenis genoemde argumenten tegen vergoeding van affectieschade te ondervangen zijn door een wettelijke regeling met een vaste kring van gerechtigden en gefixeerde bedragen.

9 De Kamerleden Vos (VVD), Sanit (PvdA) en Dittich (D66) besloten naar aanleiding van de Baby Joost-zaak – in deze zaak werd door de Hoge Raad geen smartengeld toegekend aan de ouders van een kind dat door een medische fout een ernstige hersenbeschadiging had opgelopen en daardoor zowel lichamelijk als geestelijk gehandicapt was geraakt – een motie in te dienen waarin het

kabinet werd verzocht een wetsvoorstel naar de Kamer te sturen.

10 *Kamerstukken II* 2002/2003, 28 781, nr. 3, p. 7.

11 *Kamerstukken II* 2002/2003, 28 781, nr. 3, p. 2.

12 *Kamerstukken I* 2005/2006, 28 781, C, p. 4.

13 K.A.P.C. van Wees, 'Het wetsvoorstel affectieschade in de ijskast', *TVP* 2006, p. 124-128.

14 Zie o.a. T. Hartlief, 'Affectieschade: vergoeden of erkennen? De rol van het vermogensrecht bij het verwerken van het leed van naasten', *NTBR* 2003, p. 72-82; A.J. Verheij, 'Onevenwichtig schadevergoedingsrecht m.b.t. de positie van derden. Oproep aan de minister van Justitie voor een meer systematische en empirisch onderbouwde aanpak', *VR* 2005, p. 205-211; S.D. Lindenberg, 'Wetsvoorstel affectieschade kan veel simpeler', *NJB* 2005, p. 841-843.

15 Zie o.a. Verheij 2005 en C.E. du Perron, *Het opstandige slachtoffer, genoegdoening in het civiele recht* (preadvies Nederlandse Juristen-Vereniging), Deventer: Kluwer 2003.

16 Deze houdt in dat naast de uitdrukkelijk in de wet genoemde personen ook een recht op vergoeding toekomt aan een ander persoon die in een zodanig nauwe persoonlijke relatie tot de gekwetste staat dat uit de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeit dat hij voor toepassing van lid 1 onder b als naaste wordt aangemerkt.

nister vooralsnog aan vastgehouden. De minister merkt daarbij op dat door de Tweede Kamer indringend aandacht is gevraagd voor de trage, moeilijke en belastende afhandeling van letselschadezaken.<sup>17</sup> Het voorstel en vooral de wijze waarop het vorm is gegeven, vormt in dit opzicht onderdeel van een breder beleid met betrekking tot de wijze waarop met schade en de afwikkeling daarvan in de samenleving wordt omgegaan. Daarbij staat de vraag centraal: 'Hoe kan dat in de toekomst minder conflictueus en minder belastend zijn dan thans het geval is?'<sup>18</sup>

Het door critici gehanteerde argument dat het voorstel geen recht doet aan de bijzondere omstandigheden van ieder individueel geval, gaat volgens de minister aan dit alles voorbij. Naar zijn inschatting zijn naasten niet gebaat bij een gedifferentieerd stelsel, dat weliswaar de individuele rechtvaardigheid hoog in het vaandel heeft staan, maar hen wel dwingt tot het moeten doorlopen van een emotioneel belastend schaderegelingsproces. Waar – zoals bij affectieschade – het slachtoffer vooral genoegdoening en erkenning zoekt, is hij het meest gebaat bij een kort en duidelijk traject, waarbij de hoogte van de vergoeding uiteindelijk een minder belangrijke factor is, aldus de minister.

Niettemin is de roep om empirische onderbouwing voor de minister mede aanleiding geweest om onderzoek te laten verrichten naar de verwachtingen die slachtoffers en hun naasten van het aansprakelijkheidsrecht hebben (ook in meer brede zin dan enkel ten aanzien van affectieschade), en wat in deze hun behoeftes zijn.<sup>19</sup> In dit kader is door het IGER een verkennend onderzoek

uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek zijn op 6 juli 2007 naar de Eerste en Tweede Kamer gestuurd.<sup>20</sup> Hieronder zullen de opzet en de belangrijkste bevindingen van het onderzoek worden besproken.

### 3 DOEL EN OPZET VAN HET ONDERZOEK

Doel van dit onderzoek is inzicht te verkrijgen in de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het aansprakelijkheidsrecht. Enerzijds richt het onderzoek zich op een aantal van de hierboven beschreven vragen die spelen rond het wetsvoorstel affectieschade, zoals de vraag of het al of niet een goed idee is om te werken met een vast bedrag. Anderzijds richt het onderzoek zich op de meer algemene vraag wat slachtoffers en naasten willen bereiken met het letselschadeprocess en welke afwegingen zij in dat kader maken. Onder meer zijn verschillende materiële en immateriële behoeften van claimanten onderzocht, zoals financiële compensatie en erkenning. Daarnaast is onderzocht hoe de letselschadeprocedure ervaren wordt en is er aandacht voor de vraag in hoeverre de letselschadeprocedure voorziet in deze behoeften.

Het in dit onderzoeksrapport beschreven onderzoek is nog maar een terreinverkenning en omvat de resultaten van een literatuuronderzoek, bijeenkomsten van in praktijk werkzame deskundigen<sup>21</sup> en 61 interviews met letselschadeslachtoffers, hun naasten en nabestaanden. Onderscheid is gemaakt tussen verkeersslachtoffers, slachtoffers van arbeidsongevallen en van medische fouten. In de categorie verkeersslachtoffers is onderscheid ge-

17 Dit naar aanleiding van het rapport van Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003.

18 *Kamerstukken I* 2005/06, 28 781, C, p. 5. Hierin wijst de minister ook op de noodzaak tot beperking van transactiekosten bij juist deze schadepost. Een stelsel waarbij het uiteindelijk door de rechter toe te kennen bedrag varieert afhankelijk van een nadere afweging van de omstandigheden van het geval heeft tot gevolg dat over de hoogte van het toe te kennen bedrag in elke daarop betrekking hebbende letselschadezaak gediscussieerd zal moeten worden. Nog afgezien van de hiervoor al genoemde bezwaren die daartegen bestaan, betekent dit ook dat de kosten van afwikkeling van iedere vordering per definitie stijgen. Dit afgezet tegen het gegeven dat het bij de vergoeding van affectieschade nimmer om hoge bedragen zal gaan, kunnen deze transactiekosten een drempel vormen voor de mate waarin mensen die daar recht op hebben, de vergoeding daarvan vorderen. Een voorstel van deze aard (waarin de rechter de vrijheid wordt gelaten op basis van een afweging van de omstandigheden van het geval de hoogte van de vergoeding te bepalen) zou daardoor als symboolwetgeving kunnen worden ervaren, aldus de minister.

19 Voorts is er bewust voor gekozen om bij algemene maatregel van bestuur tevens een grondslag te creëren voor een mogelijk

ander stelsel. Indien er sterke aanwijzingen komen, bijvoorbeeld naar aanleiding van dit onderzoek naar de behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten, dat een ander stelsel de voorkeur verdient, zal dit serieus overwogen worden. *Kamerstukken I* 2005/06, 28 781, C, p. 7.

20 R.M.E. Huver e.a., *Slachtoffers en aansprakelijkheid. Een onderzoek naar behoeften, verwachtingen en ervaringen van slachtoffers en hun naasten met betrekking tot het civiele aansprakelijkheidsrecht, Deel I, Terreinverkenning*, 2007, zie [www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/slachtoffers-en-aansprakelijkheidsrecht.aspx?cp=44&cs=6796](http://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/slachtoffers-en-aansprakelijkheidsrecht.aspx?cp=44&cs=6796).

21 In deze zogenaamde focusgroepen werden deskundigen vanuit verschillende relevante disciplines bijeengebracht. De opzet was om in ieder van beide focusgroepen één of meer vertegenwoordigers uit de volgende groepen bijeen te brengen: letselschadeadvocaten, letselschaderegelaars, rechters, gespecialiseerde psychologen en/of psychiaters, maatschappelijk werkers die ervaring hebben met begeleiding van letselschadeslachtoffers en vertegenwoordigers van Slachtofferhulp Nederland of soortgelijke organisaties. Het doel van deze bijeenkomsten was door een discussie die in een multidisciplinaire samenstelling plaatsvindt tot scherper inzicht te komen in wensen en behoeften van slachtoffers met betrekking tot het afwikkelingsproces van letselschade.

Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten		
– Erkenning	specifiek door de wederpartij	<ul style="list-style-type: none"><li>– dat deze een fout heeft gemaakt</li><li>– dat deze zich de consequenties voor het slachtoffer realiseert</li><li>– door het aanbieden van excuses</li><li>– doordat deze de situatie zo draaglijk mogelijk maakt</li></ul>
	door de wederpartij, de buitenwereld en de eigen sociale omgeving	<ul style="list-style-type: none"><li>– van dat wat men is overkomen</li><li>– door serieus te worden genomen</li><li>– dat niet het slachtoffer, maar de wederpartij verantwoordelijk is</li><li>– dat de wederpartij aansprakelijk is</li></ul>
	– door het ontvangen van financiële compensatie	
<ul style="list-style-type: none"><li>– Het willen weten wat er precies gebeurd is</li><li>– Het ter verantwoording willen roepen van de wederpartij</li><li>– Het niet willen boeten voor de fout van een ander</li><li>– Het willen verkrijgen van gerechtigheid</li><li>– Het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt</li></ul>		

Figuur 1 Immateriële behoeften van slachtoffers en naasten.

maakt tussen whiplashslachtoffers en niet-whiplashslachtoffers. Daarnaast worden naasten van slachtoffers met ernstig letsel onderscheiden van nabestaanden van overleden slachtoffers.<sup>22</sup>

Het primaire doel van deze terreinverkenning was om meer inzicht te krijgen in de materie, niet om algemeen geldende uitspraken te doen over wat er leeft bij alle slachtoffers en naasten. Daarvoor is inmiddels met een grootschaliger vervolgonderzoek begonnen. In dit artikel kunnen slechts beknopt een aantal belangrijke bevindingen worden uitgewerkt. De geïnteresseerde lezer verwijzen wij naar het onderzoeksrapport.

#### 4 BEHOEFTE, VERWACHTINGEN EN ERVARINGEN VAN CLAIMANTEN

##### 4.1 Financiële compensatie en immateriële behoeften

Uit het verrichte onderzoek verrijst het beeld dat het slachtoffers gaat om financiële compensatie, maar dat daarnaast in uiteenlopende mate ook immateriële behoeften een belangrijke rol spelen. Bepalend voor de behoefte aan financiële compensatie lijkt vooral de mate waarin de gevolgen van het ongeval de financiële bestaanszekerheid bedreigen. Slachtoffers willen hun leven weer op de rails krijgen. Het veiligstellen van de finan-

ciële bestaanszekerheid is daarvoor een onmisbare voorwaarde.

Ook wanneer de redenen om juridische stappen te ondernemen aanvankelijk als uitsluitend financieel worden geduid, blijken daar bij nader doorvragen toch ook andere motieven dan de behoefte aan financiële compensatie achter te zitten, zoals de behoefte de wederpartij verantwoordelijk te stellen en erkend te worden in dat wat hen is overkomen.<sup>23</sup>

Bij de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten speelt het begrip 'erkenning' een belangrijke rol. Dit begrip wordt in verband gebracht met een aantal uiteenlopende immateriële behoeften, zoals de behoefte aan erkenning van de aansprakelijkheid van de wederpartij; erkenning door de wederpartij en door de eigen sociale omgeving van dat wat gebeurd is; het door de wederpartij toegeven een fout gemaakt te hebben en te voelen wat daarvan de consequenties voor het slachtoffer zijn; en de behoefte aan meeleven en excuses van de wederpartij. Andere immateriële behoeften zijn het te weten komen wat er precies gebeurd is, en het willen voorkomen dat een ander hetzelfde overkomt. De immateriële behoeften die uit de verschillende hoofdstukken van dit rapport bleken zijn weergegeven in bovenstaande tabel.

22 Voor wat betreft de geïnterviewden ging het om elf slachtoffers van medische fouten, elf slachtoffers van arbeidsongevallen, dertien slachtoffers van verkeersongevallen, acht slachtoffers van verkeersongevallen met een post-whiplashsyndroom, tien naasten van slachtoffers met ernstig letsel en acht nabestaanden van overleden slachtoffers.

23 De deelnemers die in het kader van deze terreinverkenning zijn geïnterviewd dachten niet dat hun behoeften inhoudelijk veranderd waren naarmate het juridische proces voortduurde. Wel gaven ze aan sommige behoeften gaandeweg belangrijker

te zijn gaan vinden. Voor wat betreft de grote betekenis van immateriële behoeften voor slachtoffers en naasten, sluiten de uitkomsten van dit onderzoek naadloos aan bij het onderzoek van de Stichting De Ombudsman onder 147 slachtoffers van verkeersongevallen, bedrijfsongevallen, medische fouten en geweldsmisdrijven. Ook uit dit onderzoek bleek dat het slachtoffers veelal niet gaat om het claimen van een zo hoog mogelijke schadevergoeding maar primair om erkenning. Zie Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 17.

#### 4.2 Psychologische benaderingen van de behoeften, verwachtingen en ervaringen van claimanten in het aansprakelijkheidsrecht; een conceptuele inkadering

In het onderzoek zijn de belevingen van claimanten ook benaderd vanuit psychologisch perspectief. Bepaalde psychologische theorieën kunnen inzicht bieden in wat kan worden geduid als anti-therapeutische of juist therapeutische effecten van het aansprakelijkheidsrecht.<sup>24</sup> Secundaire victimisatie en procedurele rechtvaardigheid gelden in dit verband als kernbegrippen.

### *Onderzoek wijst uit dat veel slachtoffers het letselschadeproces als psychisch belastend ervaren en dat ze van mening zijn dat het proces hun gezondheid en welzijn negatief heeft beïnvloed*

#### Secundaire victimisatie

Secundaire victimisatie kan in relatie tot het aansprakelijkheidsrecht worden omschreven als hernieuwd slachtofferschap als gevolg van het letselschadeproces, meer in bijzonder door de bejegening die het slachtoffer ondervindt van belangenbehartigers, de veroorzaker, verzekeringsmaatschappijen, artsen etcetera.<sup>25</sup> Men spreekt in dit verband wel van 'de ramp na de ramp'<sup>26</sup> of 'ongeluk op ongeluk'.<sup>27</sup> Naast het letsel of het leed en verdriet waar een slachtoffer onder lijdt als gevolg van het (primaire) schadeveroorzakend gebeuren, kan het letselschadeproces *an sich* belastend zijn in de zin dat een slachtoffer zich een speelbal voelt van ontwikkelingen waar hij geen vat op heeft, waarvan bepaalde elementen door hem als belastend, grievend of zelfs vernederend worden ervaren. Bijvoorbeeld

als zijn oprechtheid en geloofwaardigheid over bepaalde gevolgen van het ongeval door de wederpartij in twijfel wordt getrokken, als hij, al of niet in verband daarmee, openheid van zaken moet geven over privacygevoelige omstandigheden, of als door de wederpartij wordt afgedongen op de maatschappelijke en professionele perspectieven die hij zou hebben gehad als het ongeval zich niet had voorgedaan. Dergelijke aspecten kunnen leiden tot een stagnering van het herstelproces of tot verergering van de gevolgen van het ongeval. Van Tilburg spreekt over 'een destructieve neerwaartse miscommunicatiespiraal tussen het slachtoffer en allerlei instanties [...] die een nieuw trauma voor de reeds getroffenene betekent'.<sup>28</sup> Onderzoek wijst uit dat veel slachtoffers het letselschadeproces inderdaad als psychisch belastend ervaren en dat ze van mening zijn dat het proces hun gezondheid en welzijn negatief heeft beïnvloed.<sup>29</sup> Dit geldt in verhoogde mate voor een gerechtelijke procedure en naarmate het proces langer duurt.<sup>30</sup> Het steeds weer moeten beschrijven wat er is gebeurd, herhaalde medische onderzoeken en het gevoel niet te worden geloofd zijn factoren die daaraan bijdragen.<sup>31</sup>

Een gebrek aan informatie speelt in dit verband een belangrijke rol. Een van de kenmerken van slachtofferschap is het gevoel van onmacht dat het ongeval met zich meebrengt. Het is cruciaal dat het letselschadeproces dit gevoel van onmacht niet nog eens versterkt. Accurate informatie lijkt een eerste voorwaarde te zijn om dit negatieve effect te keren. 'Accurate information empowers the individual and allows them to develop a sense of control over their own destiny'.<sup>32</sup> Het beeld bestaat dat reeds op dit eerste punt in de praktijk het nodige misgaat. Een zorgvuldige communicatie tussen slachtoffer en belangenbehartiger kan op dit punt problemen helpen voorkomen.<sup>33</sup> Daardoor kan bijvoorbeeld zoveel mogelijk voorkomen worden dat het slachtoffer het gevoel van regie verliest en kunnen te hoog gespan-

24 Zie voor een overzicht: D.W. Shuman, 'The psychology of compensation in tort law', *Kansas Law Review*, 1994, p. 39-77.

25 A. Cotti e.a., 'Medical law - Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 2004, p. 259-268. Daarin geven de auteurs de volgende definitie: 'Secondary victimization is an unintended result of the behaviour of those who are close to the victim, especially within the justice system (for example law professionals), which can produce additional difficulties for the victim.'

26 Naar de titel van het autobiografische boek van Cor ten Hove, overlevende van de Faro ramp. C. Ten Hove, *Faro, de ramp na de ramp: van slachtoffer naar probleem*, Den Haag: Elsevier Overheid, 2002.

27 Naar de titel van het autobiografische boek van Jehanne Hulsman, verkeersslachtoffer met chronisch whiplash syndroom. J. Hulsman, *Alles goed!?! Omstreden diagnoses, ongeluk op ongeluk*, Groningen: Gopher Publishers, 2004.

28 W. van Tilburg, 'Affectieschade, shockschade en compensatie: De visie van een psychiater', *VR* 2004, p. 12.

29 D.A. Alexander, R.A.J. Badial en S. Klein, 'Personal injury compensation: no claim without pain?' *Psychiatric Bulletin*, 2006, p. 373-375; A. Cotti e.a., 'Medical law - Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 2004; Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 18.

30 A. Cotti e.a., 'Medical law - Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 2004, p. 264.

31 A. Cotti e.a., 'Medical law - Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 2004, p. 265.

32 D.A. Alexander, R.A.J. Badial en S. Klein, 'Personal injury compensation: no claim without pain?' *Psychiatric Bulletin*, 2006, p. 374.

33 Zie bijv. Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 18.



nen verwachtingen worden getemperd. In de literatuur wordt daarom wel gepleit voor het sensibiliseren van belangenbehartigers en andere betrokkenen bij het letselschadeproces met betrekking tot de specifieke wensen en behoeften van slachtoffers.<sup>34</sup>

*Het oordeel over de rechtvaardigheid  
van de uitkomst blijkt telkens weer recht  
evenredig te zijn aan de mate waarin  
mensen zelf controle kunnen uitoefenen  
over het aan de beslissing voorafgaande  
informeringsproces*

*Procedurele rechtvaardigheid*

Een andere relevante psychologische invalshoek is die van 'procedurele rechtvaardigheid'.<sup>35</sup> Studies van aanhangers van deze theorie laten zien dat mensen in hun rechtvaardigheidsoordeel sterk beïnvloed worden door procesmatige aspecten en de wijze waarop beslissingen tot stand komen, en minder worden beïnvloed door de uitkomst van de procedure dan algemeen wordt aangenomen.<sup>36</sup> Voor het ervaren rechtvaardigheidsgehalte is de wijze waarop die uitkomst tot stand is gekomen van belang, mogelijk meer dan de uitkomst. Het gaat mensen daarbij om mogelijkheden tot participatie in het beslissingsproces, het krijgen van een respectvolle behandeling en het hebben van vertrouwen in de onpartijdigheid en neutraliteit van de beslisser.

Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht komen overeen met deze determinan-

ten van procedurele rechtvaardigheid, zoals de autonomie van partijen, het middels een vordering tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde en de beslissing door een onafhankelijke rechter komen overeen met deze determinanten van procedurele rechtvaardigheid.<sup>37</sup> Ook bij een buitengerechtelijke afwikkeling geldt dat mensen zich eerlijker behandeld voelen als ze de kans hebben gehad hun kant van het verhaal uit de doeken te doen. Het gaat om een mogelijkheid tot het vertellen van het eigen verhaal, ongehinderd door beslissers die daaraan beperkingen opleggen om redenen van efficiëntie van het juridische systeem.<sup>38</sup>

Daarnaast gaat het claimanten er om met respect en waardigheid behandeld te worden.<sup>39</sup> Onderzoek dat wordt uitgevoerd onder de noemer van 'interactional justice' wijst uit dat mensen bij de waardering voor de wijze waarop zij door anderen worden behandeld waarde hechten aan eerlijkheid, respect, gepaste vragen, vertrouwen, vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie.<sup>40</sup> Soms kunnen op dit terrein met verbluffend eenvoudige maatregelen al verbeteringen worden bereikt. Zo heeft verzekeraar Unigarant twee jaar geleden een aantal maatregelen doorgevoerd om de personenschadebehandeling te verbeteren. Een van deze maatregelen houdt in dat meteen bij de melding van een personenschade telefonisch contact met de betrokkenen wordt opgenomen (dit gebeurt overigens ook bij andere verzekeringsmaatschappijen). Daarbij wordt geïnformeerd hoe het met de betrokkene is, wordt de rol van de verzekeraar uitgelgd en worden zo mogelijk meteen concrete afspraken gemaakt over de schadevergoeding. Volgens Unigarant hebben deze maatregelen tot kortere doorlooptijden en tot minder problematische dossiers geleid.<sup>41</sup>

34 Zie bijvoorbeeld A. Cotti e.a., 'Medical law – Road traffic accidents and secondary victimisation: The role of law professionals', *Medicine and Law*, 23, 2004, p. 265 en Stichting De Ombudsman, *Letelschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 42.

35 Zie voor een korte uiteenzetting H.F.M. Crombag en P. J. van Koppen, 'Rechtvaardigheid', in: P.J. van Koppen e.a. (red.), *Het recht van binnen: Psychologie van het recht*, Deventer: Kluwer 2002, p. 781-784.

36 E.A. Lind e.a., 'In the eye of the beholder: Tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system', *Law & Society Review* 1990, p. 953-996; E.A. Lind en T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum, 1998.

37 Zie D.W. Shuman, 'The psychology of compensation in tort law', *Kansas Law Review* 1994, p. 63-64; F.A. Sloan e.a., 'The road from medical injury to claim resolution: how no-fault and tort differ', *Law and Contemporary Problems* 1997, p. 58.

38 Zie E.A. Lind en T.R. Tyler, *The social psychology of procedural justice*, New York: Plenum, 1998, p. 4-5.

39 Zie E.A. Lind e.a., 'In the eye of the beholder: Tort litigants' evaluations of their experiences in the civil justice system', *Law & Society Review* 1990, p. 981; E.A. Lind e.a., 'The winding road from employee to complainant: Situational and psycho-

logical determinants of wrongful termination claims', *Administrative Science Quarterly* 2000 p. 557-590.

40 J.A. Colquitt, J. Greenberg en C.P. Zapata-Phelan, 'What is organizational justice? A historical overview', in: J. Greenberg, en J.A. Colquitt (red.), *Handbook of organizational justice*, Mahway/London: Lawrence Erlbaum Associates, 2005, p. 29 e.v.; Van Zeeland e.a. verwijzend naar R.J. Bies en J.S. Moag, 'Interactional justice: Communication criteria of fairness', in: R.J. Lewicki e.a. (red.), *Research on negotiation in organizations*, Greenwich, CT: JAI Press, 1986, p. 43-53 en R. Folger en R. Cropanzano, *Organizational justice and human resource management*, Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1998, p. 25-49, C. van Zeeland, P. Kamminga, en M. Barendrecht, 'Waar het mensen om gaat en wat het burgerlijk recht daarmee kan', in: G. van Maanen (red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed*, Den Haag: Boom Juridische uitgeverij, p. 44. Zie ook T. Wayte e.a., 'Psychological issues in civil law', in: J.P. Ogloff (red.), *Taking psychology and law into the twenty-first century*, New York/Boston/Dordrecht/London/Moscow: Kluwer Academic 2002, p. 336-337. Met rechtvaardiging van handelen wordt gerefereerd aan het feit dat het slachtoffer het perspectief van de verzekeraar moet begrijpen.

41 'Meteten bellen loont', *PIV-Bulletin*, 2006-3, p. 2.

Positief potentieel van het aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot immateriële behoeften	
Procedure op tegenspraak	<ul style="list-style-type: none"> <li>– maximaliseert de gelegenheid om de dader te confronteren</li> <li>– maximaliseert de gelegenheid het eigen verhaal te doen</li> <li>– maximaliseert de mogelijkheid van participatie</li> <li>– maximaliseert de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de uitkomst</li> </ul>
Formele karakter (met name van de gerechtelijke procedure)	
Institutionele juridische rituelen (het recht het woord te voeren, hoor en wederhoor, het recht getuigen en deskundigen van de wederpartij te confronteren, het recht eigen getuigen en deskundigen aan te voeren)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– verlenen het slachtoffer waardigheid en respect;</li> <li>– brengen het belang dat de maatschappij aan de zaak hecht tot uitdrukking;</li> <li>– vergroten het vertrouwen in de juistheid van de uitkomst.</li> </ul>

Figuur 2 Positief potentieel van het civiele aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot immateriële behoeften van slachtoffers en naasten.

Uit het werk van onderzoekers op het terrein van de procedurele rechtvaardigheid blijkt het oordeel over de rechtvaardigheid van de uitkomst telkens weer recht evenredig te zijn aan de mate waarin mensen zelf controle kunnen uitoefenen over het aan de beslissing voorafgaande informeringsproces.<sup>42</sup> Ook suggereren de uitkomsten dat mensen meer verwachten van het aansprakelijkheidsrecht dan geld.<sup>43</sup> Dit neemt niet weg dat een vergoeding slachtoffers wel zal steunen bij de verwerking van dat wat hen overkomen is.<sup>44</sup>

#### 4.3 De paradox tussen immateriële behoeften en ervaringen van claimanten

Misschien de meest prominente inhoudelijke bevinding van het onderzoek tot dusver is de mate waarin vanuit het perspectief van slachtoffers en naasten niet slechts de (hoogte van de) uiteindelijke vergoeding voor geleden materiële en immateriële schade van belang lijkt te zijn voor hun herstel, maar ook het proces waarlangs tot dat resultaat wordt gekomen. In dit opzicht kan men twee dingen onderscheiden: ten eerste dat motie-

ven tot het nemen van juridische stappen zijn niet louter financieel; ten tweede dat voor het herstel in bredere zin niet enkel de uitkomst, maar tevens de weg daar naar toe van belang is, zelfs als het motief tot het nemen van juridische stappen primair financieel is.

Het eerste punt spreekt duidelijk uit de hierboven besproken behoeften die claimanten rapporteren te hebben die immaterieel van aard zijn, zoals de behoefte aan erkenning die verschillende inhoudelijke vormen kan aannemen. Het tweede punt spreekt uit de mate waarin claimanten de procedure als belastend en antitherapeutisch ervaren en de factoren die daartoe bijdragen, zoals het onaangenaam bejegend worden door de wederpartij.<sup>45</sup>

Zoals is aangevoerd in de literatuur over procedurele rechtvaardigheid, brengen bepaalde kenmerken van het civiele aansprakelijkheidsrecht mee dat dit eigenlijk bijzonder geschikt lijkt om aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten tegemoet te komen. Bepaalde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht, zoals de procedure op te-

42 H.F.M. Crombag en P.J. Van Koppen, 'Rechtvaardigheid', in: P.J. van Koppen e.a. (red.), *Het recht van binnen: Psychologie van het recht*, Deventer: Kluwer 2002, p. 783. Zo bleek uit onderzoek van Tyler onder mensen die voor verkeersovertredingen terecht moesten staan dat de veroordeelden gemiddeld blijk gaven van een minder positieve houding ten opzichte van de autoriteiten dan degenen die werden vrijgesproken, maar dat een positief oordeel over de door de rechter gevolgde procedure de ontevredenheid met de uitkomst aanmerkelijk matigde. T.R. Tyler, *Why do people obey the law? Procedural justice, legitimacy, and compliance*, New Haven, CT: Yale University Press, 1990.

43 Zie ook Stichting De Ombudsman, *Letselchaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 17-18. In de context van het vorderen van schadevergoeding in een strafproces stelt Groenhuijsen dat op basis van victimologisch onderzoek kan worden vastgesteld dat voor slachtoffers erkenning belangrijker is dan geld alleen. Voorts blijkt uit onderzoek dat de tevredenheid van slachtoffers met de afwikkeling van de strafzaak niet afhankelijk is van de omvang van het aan hen toegewezen bedrag. Dat neemt niet weg dat uit empirisch onderzoek blijkt dat een vergoeding slachtoffers wel

degelijk steunt bij het verwerken van het delict. De getroffen zie het doorgaans als een eis van elementaire gerechtigdheid dat de dader wordt gedwongen om enige vorm van schadevergoeding te betalen. Wel geldt dat dit nuttig effect met name optreedt wanneer in vergoeding wordt voorzien binnen een strafrechtelijke context. Dit bevestigt de solidariteit van de samenleving met de door het delict getroffen medeburger. Daarin ligt een meerwaarde ten opzichte van afdoening bij de burgerlijke rechter en daardoor is de schadevergoeding door de dader ook superieur aan een uitkering door de overheid, bijvoorbeeld uit het Schadefonds Geweldsmisdrijven. M.S. Groenhuijsen, 'De positie van slachtoffers van misdrijven in de marge van de forensische psychiatrie en psychologie', in: T.I. Oei, en M.S. Groenhuijsen (red.), *Actuele ontwikkelingen in de forensische psychiatrie*, Deventer: Kluwer, p. 55.

44 D.W. Shuman, 'The psychology of compensation in tort law', *Kansas Law Review*, 1994, p. 57.

45 Ook wat dit punt betreft zijn de bevindingen uit deze terreinverkenning consistent met die in het onderzoek van Stichting De Ombudsman.



genspraak, de autonomie van partijen, het tot verantwoording kunnen roepen van de gedaagde, de gelegenheid het eigen verhaal te kunnen doen, het formele karakter van de procedure en bepaalde institutionele juridische rituelen hebben claimanten in potentie veel positiefs te bieden ten opzichte van alternatieve compensatiesystemen zoals *no-fault* systemen (sociale zekerheid) of *first-party* schadeverzekeringen (particuliere verzekeringen waarbij het slachtoffer vergoeding ontvangt op grond van een zelf afgesloten schadeverzekering). Dit positieve potentieel met betrekking tot de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten zou kunnen worden weergegeven als in nevenstaande tabel.

Tegelijkertijd is het zonneklaar dat dit positieve potentieel in veel gevallen niet (volledig) wordt gerealiseerd. Voor een deel lijkt dit voort te vloeien uit dezelfde kenmerken van het aansprakelijkheidsrecht als die hierboven als positief zijn aangemerkt, zoals de gelegenheid om de dader te confronteren. Tegenover deze 'kans' lijkt bijvoorbeeld het risico te staan van vergaande polarisatie van de verhoudingen tussen partijen.

*Het vaststellen van de omvang van  
de uit te keren schadevergoeding,  
dát is het alfa en omega van de  
letselschaderegeling*

Een veel prominenter oorzaak van negatieve ervaringen met het aansprakelijkheidsrecht met betrekking tot de immateriële behoeften van claimanten lijkt echter de omstandigheid te zijn dat in de praktijk van het letselschadeproces aan de emotionele kanten van de zaak opvallend weinig aandacht wordt besteed. De hele letselschaderegeling wordt algemeen getypeerd als nagenoeg uitsluitend gericht op financiële compensatie.<sup>46</sup> Het vaststellen van de omvang van de uit te keren scha-

devergoeding, dát is het alfa en omega van de letselschaderegeling. Op het nabij brengen van dát doel worden de professioneel betrokken partijen aangestuurd en afgerekend. Voor zover partijen er onderling niet uit komen is dát ook waar de rechter bij te hulp wordt gevraagd.

Geconcludeerd kan worden dat er een opvallende discrepantie bestaat tussen enerzijds deze vrijwel exclusieve focus op financiële compensatie en anderzijds de prominente behoefte van slachtoffers en naasten aan compensatie van immateriële aard.<sup>47</sup> Deze discrepantie klemmt te meer als men bedenkt dat de niet-ervulling van deze immateriële behoeften door betrokkenen niet alleen als belastend maar ook als herstelbelemmerend wordt ervaren, terwijl met betrekking tot letselschade het schadevergoedingsrecht in principe inhoudt dat herstel vóór compensatie gaat.<sup>48</sup> De conclusie lijkt te zijn dat het huidige schadevergoedingsrecht op dit punt ernstig tekort schiet in het nastreven van de eigen doeleinden. Een dergelijke conclusie is ook in buitenlandse studies wel getrokken, bijvoorbeeld:

A compensation regime that does not take reasonable steps to address the therapeutic needs of the claimants is one that cannot achieve its professed restitutionary goals. As is made clear in this study, money alone cannot heal.<sup>49</sup>

Bovenstaande constatering zou belangrijke consequenties kunnen hebben voor het beleid van het ministerie van Justitie, voor andere betrokken organisaties, en voor de verdere ontwikkeling van het schadevergoedingsrecht met betrekking tot letselschade. Misschien kan wat dit betreft een parallel worden getrokken met het strafrecht, dat nog niet zo lang geleden nagenoeg uitsluitend gericht was op de bestraffing van de dader. Daar is de laatste jaren aanzienlijke verandering in gekomen, in de zin dat veel meer aandacht is gekomen voor de positie van het slachtoffer. Dat heeft geleid tot significante aanpassingen in zowel de wetgeving als in het beleid van de bij opsporing en vervolging betrokken organisaties.

46 Zie G. van Maanen, 'De rol van het (aansprakelijkheids)recht bij de verwerking van persoonlijk leed: enkele gedachten naar aanleiding van het experiment in het Veterans Affairs Medical Centre in Lexington USA', in: G. van Maanen (red.), *De rol van het aansprakelijkheidsrecht bij de verwerking van persoonlijk leed*, Den Haag: Boom Juridische uitgeverij 2003. Ook het wettelijk systeem gaat hiervan uit (artikel 6:103 BW).

47 Ook in het rapport van de Stichting De Ombudsman wordt daarop gewezen. Stichting De Ombudsman, *Letselschaderegeling: Onderhandelen met het mes op tafel, of een zoektocht naar de redelijkheid*, 2003, p. 17.

48 Dit volgt uit het beginsel dat de schuldeiser zoveel mogelijk in de toestand moet worden gebracht waarin hij zou hebben verkeerd als het schadeveroorzakende feit achterwege was gebleven (Asser-Hartkamp 2004). Terwijl schadevergoeding niet meer is dan een genoegdoening voor een werkelijkheid die slecht blijft, betekent herstel, ook als het slechts gedeeltelijk is, steeds een verbetering van het reële zijn (Van Steenberge e.a. 1976).

49 B. Feldthusen, O. Hankivsky en L. Greaves, 'Therapeutic consequences of civil actions for damages and compensation claims by victims of sexual abuse', *Canadian Journal of Women and Law*, 12 (2000), p. 66-116.

Positieve aspecten	Negatieve aspecten
Het adequaat (qua inhoud, toegankelijkheid, begrijpelijkheid, dosering en timing) worden voorzien van informatie.	Het gevoel niet of onvoldoende te worden geïnformeerd.
Participatie in en controle over het afwikkelingsproces.	Het gevoel geen regie te hebben over het afwikkelingsproces, en soms ook niet meer over het eigen leven.
Gelegenheid tot het kunnen doen van het eigen verhaal.	Dader of wederpartij vermijdt rechtstreeks contact over emotionele dimensie.
Het kunnen confronteren van de dader.	Onnodige polarisatie van de verhoudingen tussen partijen.
Respectvolle en waardige behandeling.	Het gevoel niet serieus te worden genomen, te worden gewantrouwd en niet te worden geloofd. Het moeten ondergaan van herhaalde medische onderzoeken.
Vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij van diens handelen in de interactie.	Beleving van de wederpartij als onpersoonlijk, kil, cynisch, en enkel erop uit om de schadevergoeding zoveel mogelijk te minimaliseren.
Vertrouwen in de onpartijdigheid van de beslissing wanneer een derde over het geschil moet oordelen.	Het gevoel het ook voor de rechter te moeten afleggen tegenover de almacht van de verzekeringsmaatschappij.

*Figuur 3 Positieve en negatieve aspecten van het letselschadeproces.*

## 5 POSITIEVE EN NEGATIEVE ASPECTEN VAN HET LETSELSCHADEPROCES

Op basis van enerzijds de gerapporteerde immateriële behoeften van slachtoffers en naasten en de aspecten van het letselschadeproces die daarbij een rol spelen en anderzijds het bovenbeschreven gedachtegoed over procedurele rechtvaardigheid en secundaire victimisatie, kunnen aspecten van het letselschadetrajec worden benoemd die vanuit therapeutisch perspectief als positief of juist negatief kunnen worden aangemerkt. Aspecten die tegemoet komen aan de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die het beleven van procedurele rechtvaardigheid bevorderen en door betrokkenen als positief en herstelbevorderend worden ervaren. En omgekeerd, aspecten die aan bevrediging van de immateriële behoeften van slachtoffers en naasten in de weg staan lijken vergaand overeen te stemmen met aspecten die secundaire victimisatie bevorderen en door betrokkenen als negatief en herstelbelemmerend worden ervaren. De hier bedoelde positieve aspecten lijken voorts tot op grote hoogte te kunnen worden begrepen als de tegenpo-

len van de bedoelde negatieve aspecten. Een eerste overzicht van deze positieve en negatieve aspecten zou er als hierboven uit kunnen zien.

De veronderstelling in bovenstaande analyse, dat de niet-vervulling van immateriële behoeften herstelbelemmerend werkt, en dat vervulling van deze behoeften het herstel van slachtoffers en naasten in psychologische, sociale en medische zin ten goede komt, is gebaseerd op de onderzochte literatuur, de resultaten van de focusgroepen en de verklaringen van slachtoffers en naasten in de interviews.<sup>50</sup>

Deze analyse geeft bovendien meer specifiek voeding aan de veronderstelling dat in het debat rond het wetsvoorstel affectieschade te veel gefocust wordt op het element van de hoogte van het geldbedrag, terwijl de betekenis die dat bedrag voor de gerechtigden krijgt vooral ook bepaald zal worden door de in bovengenoemde tabel weergegeven aspecten. Uit de diepte-interviews met naasten en nabestaanden bleek onder andere dat de manier waarop een vergoeding gepresenteerd wordt van belang kan zijn voor de wijze waarop deze wordt gewaardeerd en de mate waarin het met deze vergoeding beoogde doel kan worden bereikt.<sup>51</sup> Naas-

50 Daarbij dient opgemerkt te worden dat hoewel empirisch onderzoek wel bewijs oplevert voor de gezondheidseffecten van juridische procedures, dit bewijs zich tot op heden tot dusver op het laagste niveau van zekerheid bevindt dat in de medische wetenschap wordt geaccepteerd. Dit bewijs is in het algemeen gebaseerd op de verklaringen van claimanten zelf, en op de opvattingen van deskundigen. Onderzoek dat 'hard' bewijs beoogt te leveren voor een verband tussen het welzijn van

slachtoffers en de betrokkenheid in een letselschadeafwikkelingsproces zijn daar tot dusver niet in geslaagd. Zie Huver e.a. 2007, p. 33-36.

51 Uit de interviews bleek overigens dat de houdingen van naasten en nabestaanden van letselschadeslachtoffers ten aanzien van een vergoeding voor affectieschade, als ook ten aanzien van de hoogte van de vergoeding verdeeld waren. Huver e.a. 2007, p. 64 e.v.

ten en nabestaanden die in eerste instantie geen behoefte zeiden te hebben aan een vergoeding van affectieschade of een vergoeding zelfs een belediging zeiden te vinden of het gevoel hadden ermee te profiteren van het leed van het slachtoffer, werden soms positiever in hun oordeel als werd uitgelegd dat een tegemoetkoming van de aansprakelijke partij nu eenmaal uitsluitend een financiële vorm kon aannemen en dat ze het bedrag ook zouden kunnen besteden aan doeleinden van immateriële aard, bijvoorbeeld door het weg te schenken aan een goed doel of door het te besteden aan een gedenkteken voor hun overleden naaste. Daarnaast bevestigde een nabestaande die shockschade toegekend had gekregen dat de manier waarop het uiteindelijke bedrag wordt gepresenteerd aandacht moet krijgen, omdat het louter op een rekening storten van het bedrag pijnlijk kan zijn. Dit sluit aan bij een bezwaar dat in de discussie over het wetsvoorstel affectieschade is uitgesproken tegen het werken met een vaste vergoeding. Dit zou namelijk leiden tot het zonder meer storten van het bedrag en zou daarmee een tegenovergesteld effect dan het beoogde teweegbrengen, zodat erkenning noch genoegdoening wordt verschaft.<sup>52</sup>

*Stichting De Ombudsman pleit voor een meer intensieve begeleiding van slachtoffers waarbij er ook aandacht is voor de emotionele en praktische kant*

## 6 BETEKENIS VOOR DE AFWIKKELING VAN LETSELSCHADE

De resultaten van het onderzoek suggereren dat verbetering in de informatieverstrekking een eerste voorwaarde is om de beleving van het letselschadeproces door slachtoffers te verbeteren. Een ander aspect dat van groot belang lijkt te zijn is meer het persoonlijke contact tussen slachtoffer en de we-

derpartij. Voor de beleving van 'interactional justice' worden vriendelijkheid, openheid en rechtvaardiging door de wederpartij als cruciaal gezien. Op deze punten lijken goede mogelijkheden te bestaan om de praktijk van het letselschadetraject te verbeteren. Mogelijkheden daartoe doen zich onder andere voor in verband met de invoering van de Gedragscode Behandeling Letselschade<sup>53</sup> die inmiddels door 95 procent van Nederlandse autoverzekeraars is ondertekend.<sup>54</sup> Zowel op het punt van de informatievoorziening als op het punt van het contact met het slachtoffers beoogt de Gedragscode Behandeling Letselschaden verbetering te brengen.<sup>55</sup>

Een andere mogelijkheid betreft een belangrijke aanbeveling uit het rapport van de Stichting De Ombudsman. Zij pleit voor een meer intensieve begeleiding van slachtoffers waarbij er ook aandacht is voor de emotionele en praktische kant. Zij stelt in dit verband voor om naast de belangenbehartiging door de letselschadeadvocaatuur een vorm van *coaching* in te voeren, waarbij slachtoffers met blijvende beperkingen worden begeleid door afgestudeerden van de hbo-opleiding Sociaal-Juridische Dienstverlening. Onder omstandigheden is denkbaar dat de kosten van deze begeleiding zouden kunnen worden verhaald op aansprakelijke partij.

Zoals hierboven werd aangegeven draagt het onderzoek een kwalitatief en verkennend karakter en heeft daarom niet tot generaliseerbare resultaten geleid. Om ook in kwantitatief opzicht uitspraken te kunnen doen over waar het slachtoffer en hun nabestaanden om gaat en welke prioritering daarbij is aan te brengen is vervolgonderzoek noodzakelijk. In het kabinetsstandpunt ten aanzien van het rapport heeft de minister aangegeven in dit verband prioriteit te geven aan een onderzoek onder naasten en nabestaanden en hun behoefte aan vergoeding van affectieschade.<sup>56</sup> De reden daarvoor is dat de parlementaire behandeling van het wetsvoorstel affectieschade in de Eerste Kamer is opgeschort totdat de resultaten van dit vervolgonderzoek bekend zijn. Dit onderzoek is inmiddels begonnen en zal naar verwachting in het voorjaar van 2008 worden afgerond.\*

52 L.G. Eykman, 'Smart en geld', *WPNR* 1981, p. 461-465.

53 Gedragscode Behandeling Letselschade 2006.

54 'Autoverzekeraars branchebreed aan de slag met Gedragscode Behandeling Letselschade' *PIV-Bulletin* 2007-1, p. 3.

55 Zo wordt in het kader van de invoering van de Gedragscode Behandeling Letselschade meer aandacht besteed aan de adequate informatie voor het slachtoffer. Dit niet alleen door in het kader van de Gedragscode ontwikkeld informatiemateriaal, maar ook door middel van het zogenoemde behandelplan. In het behandelplan staan onder meer de belangrijkste data en termijnen, maar ook wat in de loop van de regeling al is gerealiseerd voor wat betreft betaalde voorschotten, opgeleverde documenten en bereikte overeenstemming. De verzekeraars zijn

van plan om het behandelplan via internet door middel van een inlogcode toegankelijk te maken voor het slachtoffer. Ook sommige letselschadebureaus experimenteren momenteel met het voor slachtoffers via internet toegankelijk maken van eigen dossier. Voorts zal in het kader van de Gedragscode meer persoonlijk contact tussen slachtoffer en verzekeraar plaatsvinden door middel van zogenaamde intakegesprekken en driegesprekken. Ook de effecten daarvan lijken eenvoudig te kunnen worden gemeten. Ook hiervoor geldt dat het goed mogelijk lijkt om te kunnen werken met een controlegroep.

56 Brief van de minister van Justitie van 6 juli 2007, 5491371/07/6 (slachtoffers en aansprakelijkheid).